

淡江大學 100 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	服務創新與設計	授課 教師	涂敏芬 Tu, Min-fen
	SERVICE INNOVATION AND DESIGNING		
開課系級	企管進學班三 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TMBXE3P		
系所教育目標			
<p>一、開發研究潛能。</p> <p>二、培養管理專業。</p> <p>三、均衡發展。</p> <p>四、產業取向與實務訓練。</p>			
系所核心能力			
<p>A. 企管專業能力。</p> <p>B. 溝通與表達能力。</p> <p>C. 企劃與資料分析統整能力。</p> <p>D. 團隊合作與人際互動能力。</p> <p>E. 資訊處理能力。</p> <p>F. 倫理思維與道德素養。</p> <p>G. 策略決策與前瞻管理能力。</p> <p>H. 國際視野與外語能力。</p>			
課程簡介	<p>本課程將分成上、下兩個模組瞭解何謂服務創新、何謂服務設計。首先，第一個模組協助修課同學瞭解服務的本質，並以個案探討的方式探索生活中隨處發生的服務創新。第二個模組從「實體服務」的角度切入，從實際體驗的方式來設計符合人性的優質服務。</p>		
	<p>This course is divided into two modules to understand what is service innovation and design. The first part is to explore the emergence of service innovation from the nature of service. The second part is to design a service from the angle of physical interaction.</p>		

本課程教學目標與目標層級、系所核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系所核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應該系「系所核心能力」。單項教學目標若對應「系所核心能力」有多項時，則可填列多項「系所核心能力」(例如：「系所核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列)。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系所核心能力
1	瞭解新興服務的創新模式，並以實作方式進行服務設計	Understand the innovative form of services, and practice by service designing.	C3	BD

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法
1	瞭解新興服務的創新模式，並以實作方式進行服務設計	課堂講授、分組討論、影片教學	出席率、報告、討論、期中考

本課程之設計與教學已融入下列本校基本素養與核心能力

淡江大學基本素養與核心能力	內涵說明
◆ 表達能力與人際溝通	有效運用中、外文進行表達，能發揮合作精神，與他人共同和諧生活、工作及相處。
◇ 科技應用與資訊處理	正確、安全、有效運用資訊科技，並能蒐集、分析、統整與運用資訊。
◇ 洞察未來與永續發展	能前瞻社會、科技、經濟、環境、政治等發展的未來，發展與實踐永續經營環境的規劃或行動。
◇ 學習文化與理解國際	具備因應多元化生活的文化素養，面對國際問題和機會，能有效適應和回應的全球意識與素養。
◇ 自我了解與主動學習	充分了解自我，管理自我的學習，積極發展自我多元的興趣和能力，培養終身學習的價值觀。
◆ 主動探索與問題解決	主動觀察和發掘、分析問題、蒐集資料，能運用所學不畏挫折，以有效解決問題。
◇ 團隊合作與公民實踐	具備同情心、正義感，積極關懷社會，參與民主運作，能規劃與組織活動，履行公民責任。
◇ 專業發展與職涯規劃	掌握職場變遷所需之專業基礎知能，管理個人職涯的職業倫理、心智、體能和性向。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/09/05~ 100/09/11	課程介紹	
2	100/09/12~ 100/09/18	什麼是服務？	
3	100/09/19~ 100/09/25	服務創新策略	
4	100/09/26~ 100/10/02	如何善用網際網路提供服務？	
5	100/10/03~ 100/10/09	如何善用網際網路提供服務？	
6	100/10/10~ 100/10/16	個案研討 - 華山創意文化園區	
7	100/10/17~ 100/10/23	個案研討 - 薰衣草森林之緩慢民宿	
8	100/10/24~ 100/10/30	個案研討 - 18度C巧克力工房	繳交小組名單
9	100/10/31~ 100/11/06	期中考試週	
10	100/11/07~ 100/11/13	期中考(自行排考)	
11	100/11/14~ 100/11/20	說明期末報告形式	
12	100/11/21~ 100/11/27	設計思考IDEO	

13	100/11/28~ 100/12/04	書籍選讀：《決定未來的十種人》	
14	100/12/05~ 100/12/11	顧客洞察	繳交讀書心得報告
15	100/12/12~ 100/12/18	服務實作演練	
16	100/12/19~ 100/12/25	服務實作演練	
17	100/12/26~ 101/01/01	服務實作演練	
18	101/01/02~ 101/01/08	期末考試週	
修課應 注意事項	<p>1.本學期前半部，在前四次的授課中，主要讓同學能對服務創新有基本的認識，之後會進行三週的個案研討，從中激發學生對服務創新的認知。並以此為基礎，於期中考時給予施測。</p> <p>2.這三週的個案研討，個案來源是台灣管理個案中心，修課同學必須支付版權使用費，每份新台幣50元。</p> <p>3.本課程多數報告以「小組」進行，預計將全班同學分為十組。</p> <p>4.本課程有一本指定讀物為《決定未來的十種人》一書，各組針對其中一種人物角色予以報告。此外，每位修課同學必須針對此書撰寫讀後心得感想。</p> <p>5.在期末報告部分，則以服務實作演練的方式進行報告。</p> <p>6.此堂課期盼形塑參與式學習的上課氛圍，因此需要你的高度參與，所以期末將會根據同學的出缺勤狀況與課堂參與度斟酌給分。</p> <p>7.本學期將抽點3-5次，抽點時請假缺席扣1分、曠課扣2分。持證明文件（醫師處方、訃聞、公文等）之病假、喪假、公假則不扣分。若無法出席，請務必在課前以e-mail請假。</p>		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	<p>1. 台灣管理個案中心的三個個案做為指定教材。</p> <p>2. 另有補充教材將由授課教師適時提供之。</p>		
參考書籍	<p>丘宏昌、謝依靜，2007，服務行銷與管理。台北市：雙葉。</p> <p>蕭淑玲等著，2010，顧客洞察者的田野手冊。台北市：財團法人資訊工業策進會。</p>		
批改作業 篇數	篇（本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫）		
學期成績 計算方式	<p>◆平時考成績：20.0 % ◆期中考成績：20.0 % ◆期末考成績：35.0 %</p> <p>◆作業成績：15.0 %</p> <p>◆其他〈課堂出席與發言〉：10.0 %</p>		
備考	<p>「教學計畫表管理系統」網址：http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處首頁〈網址：http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/〉教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。</p> <p>※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。</p>		